



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
YHTEISKUNTATieteiden, Liiketalouden ja Hallinnon ala

KEHITYSIDEOITA PEREHDYTYKSEEN TYÖPAIKKAVIESTINTÄÄ HYÖDYNTÄEN

TEKIJÄ: Krista Heikkinen

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Liiketalouden tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Krista Heikkinen	
Työn nimi Kehitysideoita perehdytykseen työpaikkaviestintää hyödyntäen	
Päiväys 11.12.19	Sivumäärä/Liitteet 32/1
Ohjaaja(t) Hanna Leskinen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Prisma Kuopio	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Perehdytyksellä on suuri merkitys esimerkiksi työntekijöiden työtyytyväisyyteen ja työpaikkaan sitoutumiseen. Laadukas ja tehokas perehdytys säästää myös yrityksen aikaa ja rahaa, sekä kun työntekijä on sisäistänyt työtehtäväänsä, voidaan välttyä monilta väärinkäsityksiltä ja epäselvyyksiltä. Tästä syystä perehdytys on yrityksen näkökulmasta prosessi, johon kannattaa investoida.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda esille kehitysideoita Kuopion Prisman kassatyöntekijöiden perehdytykseen hyödyntäen S-ryhmän työpaikkaviestintää. S-ryhmä käyttää työpaikkaviestintään Workplace- ja Workchat -sovelluksia, joita haluttiin hyödyntää myös perehdytyksessä. Opinnäytetyön taustaksi syvennyttiin muun muassa perehdytyksen käsitteeseen, sen tavoitteisiin, hyötyihin ja suunnitteluun, sekä työpaikkaviestinnän käsitteeseen ja sen eri kanaviin teoreettisen viitekehyksen laatimiseksi.</p> <p>Kehitysideoiden aikaansaamiseksi toteutettiin ensin kyselytutkimus, jonka avulla selvitettiin perehdytyksen nykytilanne ja mahdolliset kehityskohteet. Kun edellä mainitut asiat olivat kyselytutkimuksen avulla saatu selville, pidettiin kassatyöntekijöiden perehdyttäjille työpajat, joiden tarkoituksena oli koota yhteen mahdolliset kehitysideat. Kyselytutkimuksen osuus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena, mutta opinnäytetyö on kokonaisuudessaan toiminnallinen kehittämistyö.</p> <p>Tavoitteena on, että Kuopion Prisma voisi ottaa käyttöön työssä esille nousseet kehitysideat. Kehitysideat liittyvät sekä Workplacen ja -chatin hyödyntämiseen perehdytyksessä, mutta myös perehdytykseen yleisesti. Tarkoituksena on, että perehdytys on kaikkien kannalta toimivaa ja että uusi työntekijä saa siitä kaiken hyödyn irti.</p>	
<p>Avainsanat</p> <p>Perehdytys, perehdytysprosessi, työpaikkaviestintä, kehitysideat, työpaikkaviestinnän kanavat</p>	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business Administration			
Author(s) Krista Heikkinen			
Title of Thesis Developing ideas for orientation exploiting workplace communication			
Date	11.12.19	Pages/Appendices	32/1
Supervisor(s) Hanna Leskinen			
Client Organisation /Partners Prisma Kuopio			
<p>Abstract</p> <p>Orientation is important to any company, as it affects to job satisfaction and workplace commitment. A high-quality and efficient orientation period also saves a company's money and time and once an employee has internalized one's job, many misunderstandings and obscurity can be avoided.</p> <p>The purpose of this thesis project was to elicit development ideas concerning the orientation process at Prisma Kuopio by exploiting S-group's workplace communication. S-group uses Workplace and Workchat applications for their workplace communication and they wish to use those applications also for orientation. To create possible developing ideas, had to first figure out orientation's current state and possible development areas were investigated first through conducting survey among the personnel. After exploring the current state, workshops were organised for the orientation mentors. The objective of the workshops was to generate possible development ideas with the mentors of orientation.</p> <p>Thus, the primary target is that Prisma could use the ideas generated to develop their orientation. The ideas apply to exploiting Workplace and Workchat for orientation, but also to orientation in general. The aim would be that orientation in Prisma works for all and the new employee could benefit from it optimally.</p> <p>This thesis discusses the theory of orientation and workplace communication. Theory of orientation concentrates on the concept of orientation, to the targets and benefits of orientation, its planning and its legal aspects. Furthermore, the supervisor's, mentor's and new employee's responsibilities in orientation are investigated. Theoretical part of workplace communication consist of explaining the idea of workplace communication and exploring the channels of workplace communication.</p>			
<p>Keywords</p> <p>Orientation, workplace communication, developing ideas, channels of workplace communication</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
1.1	Työn tavoite ja tarkoitus.....	6
1.2	Toimeksiantajan esittely	6
1.3	Työhön johdattelu.....	7
2	PEREHDYTYS	8
2.1	Perehdytys lain mukaan	8
2.2	Perehdytys käsitteenä	8
2.3	Perehdytyksen tavoitteet ja hyödyt	9
2.4	Perehdytys tulevaisuudessa	10
3	PEREHDYTYS ORGANISAATIOSSA	11
3.1	Yksilön huomiointi perehdytyksessä	11
3.2	Perehdytysprosessin suunnittelu organisaatiossa.....	11
3.3	Perehdytysprosessin pituus.....	12
3.4	Perehdyttäjien rooli ja vastuu	13
3.5	Esimiehen rooli perehdytyksessä	13
3.6	Uuden työntekijän vastuu perehdytyksessä	14
3.7	Prisman perehdytysprosessi.....	14
4	TYÖPAIKKAVIESTINTÄ JA SEN KANAVAT.....	16
4.1	Työpaikkaviestintä	16
4.2	Työpaikkaviestinnän kanavat	16
5	KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT.....	19
6	PEREHDYTYKSEN NYKYTILA-ANALYYSI.....	20
6.1	Perehdytyksen nykytilanne -kysely	20
6.2	Kyselyn tulokset.....	20
7	PEREHDYTTÄJIEN TYÖPAJAT	23
7.1	Työpajojen suunnittelu.....	23
7.2	Työpajojen toteutus.....	23
7.3	Työpajoissa syntyneet ideat.....	24
9	YHTEENVETO KEHITYSIDEOISTA	26

10 TYÖN ONNISTUMISEN POHDINTA	28
10.1 Työn arviointi ja luotettavuus.....	28
10.2 Perehdytyksen nykytila-analyysi	28
10.3 Työpajojen haasteet.....	29
10.4 Kehitysideoiden käyttöönotto Prismassa	29
10.5 Oman osaamisen kehittyminen	29
LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	30
11 LIITE 1: KYSELYLOMAKE.....	32

1 JOHDANTO

Ensimmäiset työpäivät ja työhön perehdytys ovat monella tapaa merkityksellisiä. Työnantaja tutustuttaa uuden työntekijän työpaikkaan, työyhteisöön, työtehtäviin ja jopa työtovereihin. Työhön perehdytys on myös uudelle työntekijälle tilaisuus kysyä, tutustua ja oppia uudesta työstä. (The balance careers 2019.) Perehdytyksen merkitys onkin kasvanut todella paljon, sillä ajan saatossa on huomattu, miten paljon vaikutusta hyvällä perehdytyksellä on muun muassa työntekijän sitoutuneisuuteen. Hyvä perehdytysuunnitelma säästää yrityksen aikaa ja rahaa. Kun työntekijä on laadukkaan perehdytyksen ansiosta nopeasti ja tehokkaasti osana työyhteisöä ja työtehtäviään, paranee yrityksen tuottavuuskin. (Mattila 2016.)

Tämä opinnäytetyö sisältää perehdytyksen kehitysideoita työpaikkaviestintää hyödyntäen. Toimeksiantajana toimii Kuopion Prisma ja aihe valikoitui yhdessä Prisman johtajan Jouni Ruotsalaisen kanssa. Aihe koettiin tarpeelliseksi, koska S-ryhmän työpaikkaviestintään oli juuri tehty huomattavia muutoksia. Työpaikkaviestintää helpottamaan oli otettu käyttöön sisäisen viestinnän kanavat Workplace ja Workchat ja tarkoituksena oli selvittää, olisiko mahdollista hyödyntää niitä myös perehdytyksessä. Kehitysideat on suunniteltu vain kassatyöntekijöiden perehdytykselle aiheen laajuuden rajaamiseksi. Myös oma kokemus kassatyön tekemisestä vaikutti rajaukseen, sillä muilta osastoilta omakohtaista kokemusta ei ollut.

1.1 Työn tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, voisiko Kuopion Prismassa kassatyöntekijöiden perehdytystä kehittää suoritettavaksi osittain yrityksen sisäisten viestintäkanavien eli Workplacen ja Workchatin kautta. Workplace ja Workchat ovat Facebookin kaltaiset viestintäsovellukset, mutta erona Facebookiin on se, että ne ovat vain yrityksille ja niiden sisäiseen viestintään tarkoitettuja. Sovellukset otettiin S-ryhmän käyttöön keväällä 2019, joten kyseessä on siis melko tuore uudistus ja niiden kaikkia mahdollisia käyttötarkoituksia ei ole vielä määritelty.

Workplacen ja -chatin hyödyntämisessä perehdytykseen nähtiin kuitenkin potentiaalia, sillä perehdytys on suuri ja aikaa vievä prosessi, jonka tehostaminen vaikuttaisi myös organisaation menestykseen. Tänä päivänä myös työpaikkaviestintä on noussut yhä suurempaan rooliin ja sen toimivuuteen kiinnitetään enemmän huomiota. Tavoitteena oli siis kehittää perehdytysprosessia löytämällä ehdotukset, missä perehdytyksen vaiheissa voi hyödyntää työpaikkaviestintää. Tavoitteena on myös, että Kuopion Prisma voisi hyödyntää tätä opinnäytetyötä perehdytyksen kehittämisessä.

1.2 Toimeksiantajan esittely

Työn toimeksiantaja Prisma on S-ryhmän hypermarketketju, jolla on toimipisteitä Suomen lisäksi Virossa ja Venäjällä. Kuopion Prisma on Facebook-sivujensa mukaan perheystävällinen hypermarket,

monipuolisella valikoimalla sekä pysyvästi edullisella hintatasolla. Prisma sijaitsee Kuopion Savilahdessa keskeisellä paikalla ja sillä on Kuopion hypermarketeista laajimmat aukioloajat maanantaista sunnuntaihin klo 7-23. (Prisma 2019.)

Kuopion Prisma kuuluu Osuuskauppa Peeässä, joka on yksi S-ryhmään kuuluvista osuuskunnista. Peeässä harjoittaa marketkauppaa, ravitsemus- ja matkailukauppaa sekä polttoneste- ja liikenne-myymläkauppaa 20 kunnan alueella 80 toimipaikan voimin. Vuonna 2018 Peeässä liikevaihto oli 580 miljoonaa euroa. (Peeässä 2019.) Kuopion Prisma työllistää ajankohdasta riippuen noin 170-200 henkilöä (Ruotsalainen 2019-06-12). Peeässä on siis suuri työllistäjä Pohjois-Savossa.

1.3 Työhön johdattelu

Opinnäytetyön toteutuksen taustaksi on käytetty useita eri lähteitä. Niistä suurimmassa roolissa ovat olleet muun muassa Annina Eklundin kirjoittama perehdytyksestä kertova kirja, työterveyslaitos, työturvallisuuslaki sekä aiheesta aiemmin tehdyt tutkimukset. Kehitysideoiden pohjustukseksi tehtiin perehdytyksen nykytila-analyysi, jonka aineistona oli kassatyöntekijöille tehty kyselytutkimus. Kyselytutkimuksen tavoitteena oli selvittää perehdytyksen nykytilanne ja millaisia kehityskohteita työntekijät kokivat perehdytyksessä olevan. Itse kehitysideat taas syntyivät Prisman kassatyöntekijöiden perehdyttäjille pidetyissä työpajoissa. Työpajojen tarkoituksena oli, että myös perehdyttäjät ovat itse mukana ideoinnissa, jolloin ideat olisivat heidänkin asiantuntemukseensa vedoten sopivia ja käytännössä toimivia.

Työ rakentuu siten, että ensin käydään läpi hieman teoriataustaa perehdytyksestä sekä työpaikaviestinnästä, jonka jälkeen syvennyttään työssä käytettyihin kehittämismenetelmiin. Tämän jälkeen paneudutaan perehdytyksen nykytila-analyysiin ja sen tuloksiin, jonka jälkeen selvitetään perehdyttäjien työpajojen tarkoitusta ja niiden toteutusta. Lopuksi tehdään yhteenveto kehitysideoista sekä pohditaan työn onnistumista.

2 PEREHDYTYS

Tämän luvun tarkoituksena on paneutua perehdytyksen merkitykseen, tavoitteisiin ja hyötyihin. Selvitetään teorian kautta, mihin perehdytystä tarvitaan ja miksi, sekä millaista on hyvä perehdytys. Syvennytään myös perehdyttäjien rooliin ja siihen, miten suuri vaikutus hyvällä perehdytyksellä on uuden työntekijän työmotivaatioon sekä työhyvinvointiin.

Vaikka perehdytyksestä ei ole aina työpaikoilla puhuttu perehdytyksenä, on sitä kuitenkin toteutettu monien vuosisatojen ajan. Aiemmin perehdytys on ehkä ajateltu vain työhön opastamiseksi, mutta nykyään yhä suuremmissa määrin sen ajatellaan olevan osa laajempaa työorganisaation sekä työnkuvan ymmärtämistä. Työtehtävien monimutkaistumisen ja laajenemisen myötä myös perehdytyksen rooli on kasvanut suuremmaksi ja se koetaan entistä laajemmassa kontekstissa. (Tarvonen 2019; Kupias & Peltola 2009, 13 - 14.)

2.1 Perehdytys lain mukaan

Työturvallisuuslain toisessa luvussa ja 14. pykälässä sanotaan, että työntekijä tulee perehdyttää riittävän hyvin työhön, työpaikan olosuhteisiin sekä sen tuotantomenetelmiin, työvälineisiin ja niiden oikeaoppiseen käyttöön ja turvalliseen työtapaan. Erityisesti ennen uuden työn aloittamista, työtehtävien muuttuessa tai ennen uusien työvälineiden käyttöön ottoa. Jokaisella työpaikalla tulee siis myös lain mukaan suorittaa perehdytys edellä mainituissa tilanteissa. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.) Tästä syystä, on sekä työntekijän, että työnantajan edun mukaista, että perehdytys suoritetaan parhaalla mahdollisella tavalla.

Työturvallisuuslain tarkoituksena on parantaa työympäristöä sekä -olosuhteita työntekijöiden työhyvinvoinnin turvaamiseksi sekä ylläpitämiseksi. Tarkoituksena on myös ennaltaehkäistä työtapaturmia sekä työstä johtuvia terveyteen vaikuttavia haittatekijöitä. Lain mukaan työnantaja on siis velvollinen huolehtimaan työntekijöiden työhyvinvoinnista.

2.2 Perehdytys käsitteenä

Perehdytyksen käsite saattaa kuulostaa yksinkertaiselta, mutta ajan saatossa sen tarkempi sisältö on muovautunut ja se voi merkitä eri organisaatioissa eri asioita (Kupias & Peltola 2009, 17). Perehdytys on käytännössä uuden oppimista ja tiedon soveltamista. Sen pitäisi mahdollistaa sekä uuden työntekijän että työnantajan oppiminen ja kehittyminen. Eri organisaatioiden perehdytysprosessit voivat erota toisistaan paljonkin, mutta kaikkia perehdytysprosesseja yhdistäviä tekijöitä ovat työturvallisuuslaissa määritetyt asiat, sekä tavoite saada työntekijän oppimisprosessi alkamaan. (Eklund 2018, 26.)

Perehdytysprosessi on yrityksen suunnittelema, mutta sen tulee silti aina olla vuorovaikutteista ja jokaisen työntekijän kohdalla on erikseen otettava huomioon aiempi kokemus ja muut henkilökohtaiset ominaisuudet. Perehdyttäminen ei myöskään aina koske vain tilannetta, jolloin uusi työntekijä opastetaan työhön, vaan sitä tulisi soveltaa myös työtehtävien muuttuessa. (Tarvonen 2019; Kupias & Peltola 2009, 18-19.) Perehdytysprosessin on tarkoitus perehdyttää työntekijä sekä työpaikkaan, että työyhteisöön. Työyhteisöön perehdyttämiseen kuuluu työyhteisöön, yrityksen toiminta-ajatuksen, vision, liikeideaan sekä arvoihin ja tapoihin tutustuminen. Kun taas itse työhön perehdytys sisältää omaan työhön sekä sen tavoitteisiin ja odotuksiin tutustumisen, sekä ajan kanssa niiden sisäistämisen. (Haverinen 2019; Eklund 2018, 25; Kauhanen 2010, 151.)

2.3 Perehdytyksen tavoitteet ja hyödyt

Valitsin yhdeksi kirjalliseksi Annina Eklundin kirjoittaman ”Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys” -nimeä kantavan kirjan, sillä se sisältää selkeästi kirjoitettua teoriataustaa perehdytyksestä. Kirjassa on myös konkreettisia neuvoja, joita olen käyttänyt lähteenä seuraavissa kappaleissa.

Kirjassaan ”Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys” Eklund toteaa, että jokainen organisaatio asettaa perehdytysprosessille tavoitteet ja yleensä tavoitteeksi asetetaan muutakin kuin laissa määritellyt seikat. Tästä syystä tehokkaan perehdytyksen lähtökohtana onkin miettiä, mitä perehdytyksellä juuri siinä yrityksessä tavoitellaan. Mitä perehdytyksellä on tarkoitus saavuttaa? Miten perehdytys tukee yrityksen strategiaa? Kuinka paljon perehdytykseen on varaa ja kannattavaa käyttää resursseja? Yrityksen tulee olla tietoinen myös siitä, että tavoitteiden saavuttaminen vaatii työorganisaatiossa riittävää yhteistyötä sekä tiedon jakamisen avoimuutta. (Eklund 2018, 28-29.)

Perehdytysprosessi on yksi johtamisen välineistä, jonka tavoitteena on auttaa yritystä pääsemään kohti tavoitteitaan ja toteuttamaan strategiaa. Tästä syystä on tärkeää, että perehdytys olisikin selkeässä linjassa organisaation strategian kanssa, jotta se ei jäisi vain irralliseksi prosessiksi. Muita organisaatioissa käytettäviä johtamisen välineitä ovat esimerkiksi kehityskeskustelut, kokoukset, projektinhallinta sekä yleiset viestinnän käytänteet. Yritykselle olisi tärkeää tiedostaa myös muiden johtamisen välineiden tarkoitukset ja tavoitteet sekä mahdollistaa tiedonkulku näiden kaikkien välillä, jolloin kaikkien on mahdollista toimia yhtenäisesti. (Eklund 2018, 27-28.)

Hyvin toteutettu perehdytys tukee työntekijän työhyvinvointia, sillä se antaa työntekijälle itsevarmuutta ja rohkeutta kysyä epävarmassa tilanteessa. Työpaikka voi tukea hyvinvointia ja hallita haitallista kuormitusta järjestämällä hyvät ja turvalliset työolosuhteet, työvälineet sekä työntekoprosessit. Suunnitelmallisesti toteutettu perehdytys tukee ja edesauttaa edellä mainittuja asioita. Työhyvinvointia edesauttava ja tukeva toiminta on järkevää yritykselle, sillä se vaikuttaa organisaation maineeseen, kilpailukykyyn ja taloudelliseen tulokseen. Sillä on yhteys myös muun muassa asiakastyytyväisyyteen, työntekijöiden sairauspoissaolojen vähenemiseen sekä työtapaturmiin. (Kalliokoski 2019; Työturvallisuuskeskus 2019.)

Hyvällä perehdytyksellä on myös merkittävä yhteys työntekijän henkilökohtaiseen työtyytyväisyyteen ja työpaikkaan sitoutumiseen. Kun työntekijä on perehdytetty hyvin, kokee hän olevansa sitoutuneempi ja sitoutuneet työntekijät työskentelevät tutkitusti tehokkaammin. (Eklund 2018, 34.) Kun perehdytys on toteutettu hyvin, saa työntekijä helpommin onnistumisia työssään, joka taas vaikuttaa suoraan työtyytyväisyyteen. Työtyytyväisyyden ja sitoutumisen kannalta olisikin tärkeää, että työntekijää keuhataan ja kannustetaan, sillä ne edesauttavat oppimisprosessia ja kehittymistä negatiivista palautetta paremmin. (Eklund 2018, 35; Vartiainen-Ora 2007, 61.)

2.4 Perehdytys tulevaisuudessa

Nykypäivän hektisessä työmaailmassa organisaatiot ovat jatkuvan muutoksen alaisina. Globalisaatio sekä digitalisaatio ovat suurimpia, myös yritysten toimintaan vaikuttavia tekijöitä. Suuria muutoksia voi tapahtua nopeastikin ja niihin on oltava varautunut. Varsinkin isojen muutosten hetkellä työntahtajien huomio saattaa olla kiinnittyneenä vain nykyhetkeen, mutta aina tulisi muistaa ajatella myös pitkällä tähtäimellä. (Eklund 2018, 41.)

Perehdytyksen kannalta pitkän tähtäimen ajattelu on tärkeää, sillä sen hetken perehdytys voi vaikuttaa yrityksen menestykseen vielä pidemmänkin ajan kuluttua. Uudella työntekijällä ei ole kokemusta työn teosta organisaation mahdollisissa aikaisemmissa vaiheissa, jonka takia on tärkeää tiedostaa, miten muutoksesta huolimatta työntekijöille varmistetaan riittävä tuki. Organisaation muutoksen viestiminen uusille työntekijöille tulisi myös olla suunniteltua. Perehdytyksen aikana saadut kokemukset luovat uudelle työntekijälle mielikuvan siitä, miten organisaatiossa toimitaan, vaikutetaan ja mitä siellä arvostetaan. (Eklund 2018, 42-43.) Uuden työntekijän rekrytointiprosessin aikana noussut into ja motivaatio romahtaa helposti huonosti hoidetulla perehdytyksellä. (Häikiö 2015.)

3 PEREHDYTYS ORGANISAATIOSSA

Tässä luvussa käydään syvemmin läpi muun muassa yksilön huomiointia perehdytyksessä sekä perehdytysprosessin suunnittelua organisaatiossa. Vertaillaan esimiehen, perehdyttäjän sekä uuden työntekijän vastuita perehdytyksessä. Lopuksi käydään myös läpi, millainen perehdytysprosessi Prismalla on käytössään tällä hetkellä.

3.1 Yksilön huomiointi perehdytyksessä

Uudelle työntekijälle perehdytys on tilanne, jonka aikana hän kokee paljon muutoksia. Useasta eri suunnasta kohdistuvat ärsykkeet saattavat aiheuttaa stressiä, ja perehdyttäjän vastuulla on huomioida, ettei ärsykkeiden määrä perehdytyksen aikana kasva liian suureksi. Tiettyyn rajaan asti stressi lisää yksilön suorituskkyä. Tällainen suorituskkyä lisäävä stressi eli eustressi pitää ihmisen valppaana ja mahdollistaa pääsyn jopa niin sanottuun flow-tilaan, jossa tehtävien haasteet ovat tasapainossa tehtävien sujumisen kanssa. (Eklund 2018, 49.)

Tilanteessa, jossa stressin määrä kasvaa liian suureksi, yksilön suorituskky laskee. Pitkään jatkuvan negatiivisen, eli distressin vaikutuksia ovat muun muassa keskittymiskyvyn, ongelmanratkaisukyvyn sekä päätöksentekokyvyn heikkeneminen. Yksilön suorituskkyyn onkin tärkeää kiinnittää huomiota myös perehdytyksen aikana. Uuden tilanteen aiheuttama stressi voi kasvaa liian suureksi, jos työpaikan puolelta ei huolehdita, että uusi työntekijä saa riittävästi aikaa palautua sekä käsitellä ja sisäistää uudet asiat. (Eklund 2018, 49-50.)

Parhaan mahdollisen suorituskvyn takaamiseksi perehdytyksen aikana, on tärkeää, että perehdytys etenee suunnitelmallisesti ja yksilön huomioiden. Tulisi ymmärtää, että tiedon määrä ei ole olennaisin asia, vaan tiedon kohdentaminen perehdytettävän tarpeiden mukaan. Myös uuden työntekijän kanssa on hyvä keskustella työnantajan puolelta asetetuista odotuksista perehdytyksen kannalta ensimmäisten viikkojen ja kuukausien ajalle. Tämä auttaa perehdytyksen tavoitteiden hahmottamisessa. (Eklund 2018, 51; Työterveyslaitos 2019.)

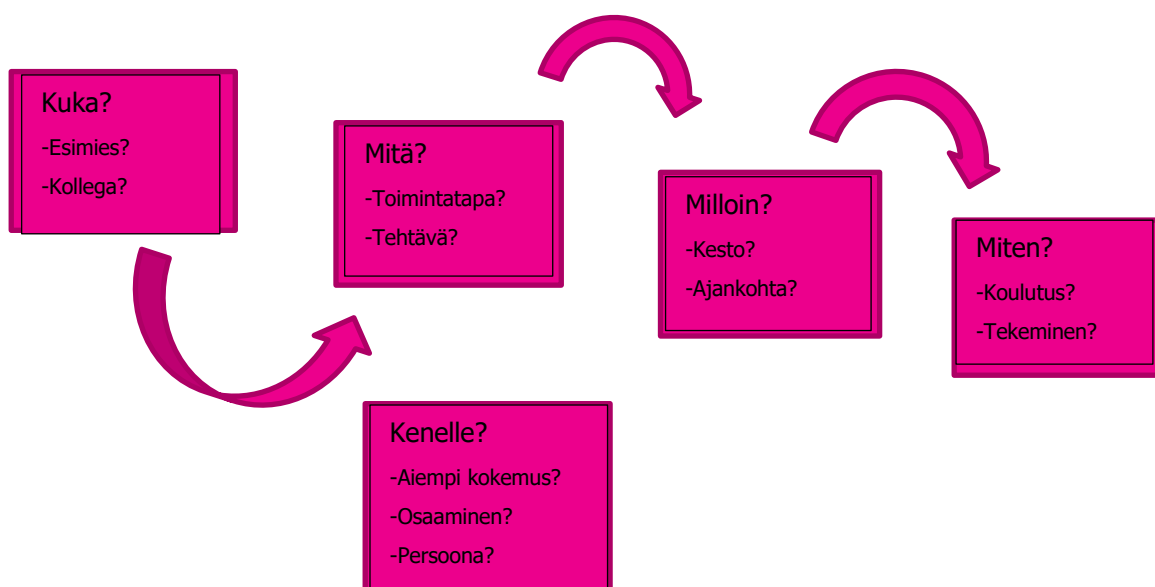
3.2 Perehdytysprosessin suunnittelu organisaatiossa

Kun perehdytyksen tavoitteet on määritelty, tarvitaan toimiva suunnitelma perehdytyksen onnistumiseksi. Suunnitelman rakentamista tukee, kun pohditaan, mitä täydellisen perehdytysprosessin läpikäynyt uusi työntekijä ajattelisi työorganisaatiosta. On myös tärkeää, että prosessin suunnittelussa olisi mukana tarpeeksi suuri kokoonpano perehdytyksestä vastaavia, jolloin eri näkökulmat aiheeseen nousisivat alusta alkaen esille. (Eklund 2018, 74; Työterveyslaitos 2019.)

Jo olemassa olevan prosessin pohjalta voidaan ryhtyä suunnittelemaan uutta, kunhan pidetään huoli, ettei valmis prosessi rajaa ulkopuolelle uusia mahdollisuuksia. On kuitenkin hyvä pohtia, mitä vanhan prosessin rinnalle voitaisiin lisätä, tai mitä siitä voitaisiin muuttaa tai poistaa, jotta prosessi

tukisi mahdollisimman hyvin valmiiksi määriteltyjen tavoitteiden saavuttamista. Valmiille suunnitelmalle tärkeintä on, että tiedetään, mitä sillä tavoitellaan ja miksi juuri siihen on päädytty. (Eklund 2018, 75.)

Perehdytys suunnitelman avainkysymykset ovat: kuka, mitä, milloin, miten ja kenelle (Ks. Kuvio 1). Tarkemmin sanottuna siis kuka on vastuussa mistäkin asiasta, mitä asioista perehdytykseen kuuluu ja milloin ja miten ne käydään läpi. Pitää myös ottaa huomioon kenelle perehdytys suunnataan ja huomioida uusi työntekijä yksilönä, jotta perehdytys on juuri hänen tarpeisiinsa sopiva. (Työterveyslaitos 2019; Eklund 2018, 76.) Esimerkiksi kesätyöntekijän perehdytys toteutetaan eri tavalla kuin vakituiseen työsuhteeseen aikovan työntekijän.



KUVIO 1: Perehdytyksen suunnittelussa huomioon otettavat näkökulmat (mukaillen Eklund 2018, 76.)

3.3 Perehdytysprosessin pituus

Perehdytysprosessin pituuden pohtiminen on olennainen osa perehdytys suunnitelman laatimista. Tulee myös huomioida, että perehdytys on itseasiassa osa suurempaa kokonaisuutta ja se alkaakin jo rekrytointivaiheesta. (Juholin 2008, 233.) Rekrytointi ja kehityskeskustelut linkittyvät läheisesti perehdytykseen, jonka takia on tärkeää, että ne eivät ole toisistaan irrallisia vaan toisiaan tukevia. Itse perehdytysprosessin kesto taas voi vaihdella riippuen työorganisaatiosta ja sen tavoista, sekä yleisistä käsityksistä. Jotkut ovat sitä mieltä, että perehdytys ei pääty koskaan, kun taas jotkut käsittävät perehdytyksen tunnin pituisena koulutuksena ensimmäisenä työpäivänä. (Eklund 2018, 88; Työterveyslaitos 2019.)

Yleinen suositus perehdytyksen pituudelle on useampia viikkoja, mutta sekin on hyvin paljon riippuvaista työn toimenkuvasta ja sen haastavuudesta. Melko karkeasti, mutta realistisesti suunniteltu

sisältö perehdytykselle on parempi kuin liian tarkasti suunniteltu, sillä perehdytysprosessin etenemistä on mahdotonta ennakoida, koska eri henkilöiden kohdalla eteneminen on erilaista. Tärkeintä kuitenkin olisi määrittää etukäteen perehdytysjakson kesto, suunnitella sisällön perusrunko ja päivittää sisältöä uudelle työntekijälle sopivaan tahtiin. (Eklund 2018, 89.)

3.4 Perehdyttäjien rooli ja vastuu

Perehdyttäjä on henkilö, joka on vastuussa uuden työntekijän opastamisesta ja tukemisesta työn alkaessa sekä jatkuessa perehdytysprosessista riippuen. Perehdytyksestä kokonaisuudessaan on vastuussa esimies, mutta käytännössä perehdytystyöhön kelpaa lähes kuka tahansa tehtävään haaluava. Perehdyttäjiä voi perehdytysprosessin aikana olla useita ja eri tehtävään voi olla eri perehdyttäjä. (Eklund 2018, 140; Kupias & Peltola 2009, 125.)

Perehdyttäjän tulee tiedostaa oma vastuualueensa perehdyttäjänä, sillä yksi yleisistä epäkohdista on epäselvä vastuunjako, mikä käytännössä tarkoittaa, että eri osa-alueiden perehdytysvastuita ei ole tarpeeksi selkeästi jaettu ja delegoitu eri perehdyttäjille. Perehdyttäjän oma sitoutuminen työtehtäviinsä, on myös asia, joka on suuressa roolissa. Uusi työntekijä aistii helposti, millä asenteella perehdyttäjä itse tekee omaa työtään, jonka takia on tärkeää, että asenne on positiivinen alusta alkaen, joka tarttuu helposti muihinkin. Yksi perehdyttäjän tärkeimmistä tehtävistä on saada uusi työntekijä tuntemaan olonsa tervetulleeksi sekä luoda turvallisuuden tunnetta muutostilanteeseen. Myös perehdytysprosessin päätyttyä turvallinen ja innostava työyhteisö auttaa sitoutumaan työhön sekä opimaan uusia asioita. (Kupias & Peltola 2009, 68; Eklund 2018, 145.)

Uuden työntekijän ja perehdyttäjän välinen vuorovaikutus on tärkeässä roolissa työntekijän oppimisprosessissa. Perehdytyksessä tulee huolehtia siitä, että vuorovaikutuksen molemmat osapuolet ymmärtävät käsiteltävät asiat mahdollisimman samalla tavalla. Perehdytyksen aikainen vuorovaikutus voi tapahtua esimerkiksi kasvotusten, sähköpostilla tai digitaalisesti, kunhan laadusta ja riittävydestä huolehditaan.

3.5 Esimiehen rooli perehdytyksessä

Vaikka esimies ei olisikaan se henkilö, joka perehdytyksen toteuttaa, on esimiehen rooli osana perehdytysprosessia silti tärkeä. Perehdyttäjänä voi toimia käytännössä kuka vain, jolle tehtävä delegoidaan, mutta esimies on silti vastuussa perehdytyksestä ja sen toimivuudesta. Esimies huolehtii, että perehdytys tapahtuu sovitusti. Hän on myös vastuussa siitä, miten uusi työntekijä kohdataan ja kuinka tätä ohjataan. Jo alusta alkaen koko perehdytysprosessin suunnittelu on esimiehen vastuulla, samoin kun se, että perehdytysprosessista tehdään lainsäädännölliset vaatimukset täyttävä. (Eklund 2018, 158; Kupias & Peltola 2009, 55-58.)

3.6 Uuden työntekijän vastuu perehdytyksessä

Kun puhutaan perehdytysprosessin kehittämisestä, kiinnitetään huomio lähes poikkeuksetta työnantajaan. Työnantaja toki onkin vastuussa perehdytyksen kehittämisestä, suunnittelusta sekä toteutuksesta. Perehdytys on kuitenkin aina kaksisuuntainen prosessi, jonka toimivuudesta on osaksi vastuussa myös perehdytettävä työntekijä. Vaikka perehdytysprosessi olisikin teoriassa hyvin suunniteltu, tarvitaan sen onnistumiseksi myös avoin ja vastaanottavainen tulokas. (Eklund 2018, 161.)

Työntekijän vastuualueet voidaan jakaa kolmeen osaan, jotka koskevat työnantajaa, työyhteisöä sekä työntekijää itseään. Vastuualueita työnantajaa kohtaan työntekijällä ovat esimerkiksi työsopimuksen noudattaminen, työturvallisuudesta huolehtiminen sekä vastuu asiakkaista ja työn laadusta. Työyhteisöä kohtaan vastuualueita taas ovat muun muassa työilmapiiristä huolehtiminen, yhteisistä toimintatavoista kiinnipitäminen sekä työyhteisöön ja sen kehittämiseen sitoutuminen. (Eklund 2018, 162-163.)

Työntekijää itseään koskevia vastuita ovat esimerkiksi valmius ammattitaidon ylläpitoon ja kehittämiseen, oma-aloitteisuudesta huolehtiminen sekä vastuu omasta hyvinvoinnista ja kehittymisestä. Kun työntekijä ottaa itse vastuun omien ajatusten viestimisestä selkeästi ja ymmärrettävästi, on vuorovaikutus perehdytystilanteessakin helpompaa. Uusi työntekijä on myös aina itse vastuussa omasta oppimisestaan. Hänen on pystyttävä ilmaisemaan, mitkä asiat ovat haastavia ja mihin tulisi käyttää enemmän aikaa. Työntekijän omalla vastuulla on myös uskaltaa kysyä häntä vaivaavista asioista perehdyttäjältä. (Eklund 2018, 165-167.)

3.7 Prisman perehdytysprosessi

Kassatyöntekijöiden perehdytysprosessi Kuopion Prismalla kestää keskimäärin 3 päivää. Näiden päivien aikana perehdyttäjä on uuden työntekijän mukana kertomassa käytännöistä ja antamassa neuvoja aina tarvittaessa. Perehdyttäjä myös kertoo uudelle tulokkaalle talon yhteisistä käytännöistä sekä huolehtii, että tulokas pääsee mukaan osaksi työyhteisöä. Kun uusi työntekijä on työskennellyt jo useamman viikon ajan, käydään perehdyttäjän kanssa vielä niin sanottu asioiden kertauskeskustelu, jonka tarkoituksena on käydä asiat vielä ketaalleen läpi, kun työntekijällä on jo hieman kokemusta työstä takanaan.

Uuden työntekijän ensimmäisenä työpäivänä on tarkoitus tutustua asiakkaan kohtaamiseen, kuten tervehtimiseen, hyvästelyyn sekä asiakkaan huomioimiseen myös kaupan käytävillä. Tutustutaan kassan toimintoihin, ikärajavalvontaan sekä hälyttimiin. Opetellaan myös, miten Prisman asiakaspaukset, joita ovat ”tuotteiden tuoreudesta ja laadukkuudesta huolehtiminen”, ”tuotteiden saatavuus”, ”myymälän siisteys ja puhtaus” sekä ”asiakkaan tervehtiminen” näkyvät käytännön työssä. Ensimmäisenä päivänä perehdyttäjä tekee työtä ja selittää samalla, mutta mahdollisesti myös uusi tulokas ryhtyy työhön heti kun mahdollista.

Toisen päivän tavoitteena on harjoitella itse työn tekemistä, eli kassalla olemista. Nopeasti työn alkaessa sujumaan aletaan myös huomioimaan kassaympäristön siisteyttä, sillä se liittyy Prisman asiakaslupauksiin. Kolmantena perehdytyspäivänä käydään vielä läpi perehdytysaineisto sekä harjoittelun erikoislaskujen sekä tililaskutuksen tekemistä. Kaiken kaikkiaan, kassatyöskentelyn harjoittelu on prosessi, joka ei aina välttämättä mene, kuten on suunniteltu, sillä asiakkaiden tarpeita voi olla vaikea ennakoida.

4 TYÖPAIKKAVIESTINTÄ JA SEN KANAVAT

Tämän luvun tarkoituksena on syventyä työpaikkaviestintään ja sen kanaviin. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, voisiko Kuopion Prisman kassatyöntekijöiden perehdytystä suorittaa osaksi työpaikkaviestinnässä käytettävien kanavien kautta, joten työpaikkaviestintä on perehdytyksen lisäksi toinen iso teema tässä opinnäytetyössä.

4.1 Työpaikkaviestintä

On selvää, että heikko viestintä on haitallista organisaatiolle. Usein haitallisuuden taso kuitenkin saattaa tulla yllätyksenä, sillä esimerkkinä Society Of Human Resource Management (SHRM) viittaa ”The Cost of Poor Communications” -tutkimukseen, johon on osallistunut 400 yritystä, jotka työllistävät yhteensä 100 000 henkilöä. Näissä yrityksissä puutteellinen viestintä aiheutti tulosten mukaan vuositasolla 62,4 miljoonan dollarin menetykset. Onneksi kuitenkin on olemassa teknologiaa ja tietoa, jonka avulla viestinnästä voidaan tehdä selkeää ja pitää se sellaisena. (Microsoft 365 Team 2019; SHRM Better Workplaces Better World 2013.)

Työpaikkaviestinnän toimivuus on tärkeää yrityksen menestymiselle. Työpaikkaviestintä on vuorovaikutusta, joka tekee kaikkia koskevista asioista vielä enemmän yhteisiä ja lisää yhteishenkeä. Onnistunut viestintä motivoi sekä auttaa työntekijöitä sitoutumaan työpaikkaansa. Kun työntekijä kokee olevansa perillä työpaikan asioista, on helpompaa keskittyä tekemään työnsä ydintehtävät huolellisesti. (Kekäläinen 2016.)

Hyvin toteutettu työpaikkaviestintä siis tekee työntekijöistä motivoituneempia sekä sitoutuneempia työhönsä. Hyvin motivoitunut henkilöstö taas näkyy myös ulospäin esimerkiksi parempana asiakaskokemuksena. Hyvä asiakaskokemus alkaakin aina yrityksen sisältä. Kun yhteishenki työpaikalla on hyvä, näkyy se helposti myös asiakkaille iloisina työntekijöinä. Sama toimii myös päinvastoin: huono yhteishenki ei motivoi olemaan iloinen myöskään asiakkaille. Yrityksen sisäinen viestintä on siis asia, johon kannattaa panostaa.

4.2 Työpaikkaviestinnän kanavat

Työpaikkaviestintää on ollut yhtä kauan kuin yrityksiäkin, mutta yhä enemmän digitaalistuvassa maailmassa myös viestintä on siirtynyt sähköiseen muotoon. Alma Talent Eventsin Työyhteisöviestintä 2016 -tapahtumassa toteutetun tutkimuksen mukaan työyhteisöviestintää toteutettiin yhä enemmän verkostotyökalujen, videoiden ja virtuaalipalaverien kautta. (Ks. Kuvio 1.) (Syrman 2016.)

Sisäisen viestinnän kanavatrendit	
Nousussa	Laskussa
Verkostotyökalut	Tapahtumat ja juhlat
Videot	Henkilöstölehdet
Virtuaalipalaverit	Sähköposti

KUVIO 1: Sisäisen viestinnän kanavatrendit (mukaillen Kaiku Helsinki 2016.)

Jotkut yritykset ovat luoneet esimerkiksi WhatsApp-ryhmiä, jossa sisäinen tieto kulkee helposti. Tällaisten ryhmien ongelmana on kuitenkin se, että työntekijä joutuu väistämättä olemaan yhteydessä työpaikkaansa myös vapaa-ajalla. Monet käyttävät WhatsApp-sovellusta henkilökohtaisiin keskusteluihinsa esimerkiksi perheen sisällä, jolloin myös työpaikkaa koskevia viestejä on lähes mahdotonta olla näkemättä. Näissä tilanteissa työntekijän vapaa-ajan ja työajan välinen raja katoaa.

Microsoft 365 Team listaa loistavan nyrkkisäännön teknologian käyttämiseen työpaikkaviestinnässä:

Käytä teknologiaa, mutta älä KAIKKEA teknologiaa.

Teknologia nopeuttaa ja helpottaa viestintää, mutta oikeiden kanavien valinnassa on käytettävä järkeä. Ei ole järkevää ylläpitää esimerkiksi työntekijöiden intranetia ja Facebook -ryhmiä, pikaviestintäpalvelua ja yksityisiä keskusteluryhmiä sekä sähköpostia ja videokanavaa sisäiselle viestinnälle vaan kannattaa valita ratkaisu, josta mahdollisimman moni tarvittava asia löytyisi yhdestä paikasta. Tämä helpottaa ja selkeyttää viestinnän sujuvuutta. (Microsoft 365 Team 2019.)

Sisäistä viestintää varten on olemassa sekä yritysten käyttöön tarkoitettuja kanavia, että yleisiä viestintäalustoja, joita käyttävät myös yksityishenkilöt. Yleisin viestintäkanava, jota käyttävät sekä yritykset ja yksityishenkilöt lienee Facebook. Facebookissa on mahdollista luoda yksityisiä ryhmiä, joissa voidaan harjoittaa työpaikan sisäistä viestintää. Facebook ei kuitenkaan tietoturvallisuuden kannalta ole paras mahdollinen alusta yrityksen sisäisten asioiden jakamiseen.

Workplace on Facebookin kaltainen keskustelualusta, joka on kuitenkin tarkoitettu vain yritysten käyttöön. Workplacessa on lähestulkoon kaikki samat toiminnot kuin Facebookissa, mutta se on työyhteisön sisäinen viestintäkanava. Työpaikan Workplace-tili on siis erillinen tili, joka ei ole yhteydessä työntekijän mahdolliseen henkilökohtaiseen Facebook-tiliin. Workplace käyttäjätili näkyy vain samassa yrityksessä työskenteleville henkilöille, ei työpaikan ulkopuolisille henkilöille. Workplace sisältää myös Workchatin, joka on Facebookin viestintäsovelluksen kaltainen keskustelualusta, joka mahdollistaa henkilöiden väliset yksityisviestit sekä suurempien ryhmächattien luomisen.

Workplace otettiin asteittain käyttöön Kuopion Prismassa keväällä 2019, jonka jälkeen kaikki uudet työntekijät on lisätty automaattisesti myös Workplaceen heidän aloittaessaan työnsä. Workplaceen ja chatin ansiosta Prismalla sekä koko S-ryhmällä käytössä olleet Facebook-ryhmät voitiin siirtää

Workplaceen. Niitä hyödyntämällä työpaikan sisäisiä asioita voidaan jakaa reaaliajassa koko työyhteisön nähtäväksi. Tämä helpottaa tiedonkulkua huomattavasti. Koko S-ryhmää koskevia uutisia ja käytäntöjä jaettiin ennen lukuisissa Facebook-ryhmissä, joissa mukana oleminen oli aina työntekijän omalla vastuulla. Workplacen ansiosta myös koko S-ryhmän asiat tavoittavat nyt helpommin kaikki työntekijät, koska jokainen työntekijä lisätään näihin yhteisöihin, toisin kuin Facebookin ryhmissä.

5 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT

Tässä luvussa syvennyttään tarkemmin siihen, millaisia tutkimus- ja kehittämismenetelmiä tämän opinnäytetyön tekoprosessissa on käytetty. Selvitetään myös menetelmien tavoitteet ja tarkoitukset juuri niiden käyttämiselle.

Jatkuva kehittäminen on edellytys liiketoiminnan menestykselle. Nopeasti muuttuva digitaalinen toimintaympäristö luo muutostarpeita yritysten toimintaan ja organisaation valmiudesta toimintansa kehittämiseen on hyötyä muun muassa henkilöstön motivoinnissa sekä toiminnan tehostamisessa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 12.) Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on toimia apuna Kuopion Prismän perehdytystyön kehittämisessä.

Tämän kehittämistyön lähestymistavaksi on valittu tapaustutkimus. Tapaustutkimuksen avulla pyritään ymmärtämään syvällisesti organisaation tilannetta ja tuottamaan kehitysehdotuksia. Tässä työssä tapauksen muodostavat siis henkilöstö ja sen toiminta, koska perehdytys ja sisäisten viestintäkanavien käyttö koskevat henkilöstöä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 37-38.)

Perehdytyksen nykytilan tutkimuksessa käytettiin määrällistä tutkimusmenetelmää, mutta kyselylomake sisälsi myös muutamia laadullisia kysymyksiä. Kyselyssä ei kysytty vastaajilta mitään taustatietoja siitä syystä, että niitä ei koettu tarpeellisiksi kyselyn tulosten kannalta. Tarkoituksena oli toteuttaa helposti ja nopeasti vastattavissa oleva kysely, joka keskittyy tiiviisti nykytila-analyysin kannalta tärkeisiin aiheisiin.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää perehdytyksen nykytila, ja tutkimus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena paperisella kyselylomakkeella. Kyselylomakkeen viisi ensimmäistä kysymystä olivat suljettuja kysymyksiä, eli vastausvaihtoehdot sisältäviä kysymyksiä, joihin oli helppo ja nopea vastata ja niiden tuloksia oli helppo käsitellä ja analysoida. Lomakkeen kaksi viimeistä kysymystä oli avoimia kysymyksiä, joihin vastattiin omin sanoin. Vastaukset avoimiin kysymyksiin olivat vaihtelevia, jotkut olivat vastanneet pitkästi ajatuksen kanssa, kun taas jotkut vain muutamalla sanalla. Tämä on avoimille kysymyksille tyypillistä, mutta niiden avulla voidaan saada myös tietoa, jota ei muuten olisi tullut ajatelleeksi.

Nykytilan kartoituksen jälkeen toteutettiin perehdyttäjien työpajat, joiden tarkoituksena oli olla apuna tulevassa kehitystyössä. Kahdessa työpajassa oli mukana yhteensä viisi kassatyöntekijöiden perehdyttäjää, joiden kanssa yhdessä pohdittiin ideoita perehdytyksen parantamiseksi ja Workplacen ja -chatin hyödyntämiseksi. Perehdytyksen nykytilatutkimuksesta sekä perehdyttäjien työpajoista on myös omat lukunsa, joissa syvennyttään tarkemmin eri vaiheisiin ja niiden etenemiseen.

6 PEREHDYTYKSEN NYKYTILA-ANALYYSI

Tässä luvussa selvitetään, millaisella tasolla Kuopion Prisman kassatyöntekijöiden perehdytys on tällä hetkellä. Nykytila-analyysin toteuttamiseksi tehtiin työntekijöille kysely, johon vastattiin anonyymisti. Kyselyn tavoitteena oli selvittää sitä, millaiseksi kassatyöntekijät kokevat perehdytyksen tällä hetkellä. Kysymykset olivat pääpiirteittäin perehdytyksen kestoon, riittävyysen sekä laatuun liittyviä.

6.1 Perehdytyksen nykytilanne -kysely

Kysely toteutettiin kesäkuussa viikolla 24 kahtena päivänä, kyseisinä päivinä töissä olleille kassatyöntekijöille. Jokaiselle jaettiin kyselylomake, joka sisälsi yhteensä seitsemän kysymystä, joista kaksi oli avoimia kysymyksiä ja viidessä oli vastausvaihtoehdot. Perehdytyksen nykytila-analyysissa käytetty kyselylomake on tämän opinnäytetyön liitteenä (1). Kyselyyn suhtauduttiin mielenkiinnolla ja vastauksia tuli yhteensä 18. Prismassa työskentelee vuodenajasta riippuen noin 80 kassatyöntekijää, eli tähän verraten vastausten määrä on melko vähäinen, mutta päivinä, jolloin kysely toteutettiin, oli ihmisiä töissä kassalla yhteensä noin 35. Huomioitavaa on myös kassatyöntekijöiden suuri vaihtuvuus ja se, että monet työntekijöistä ovat opiskelijoita, eli he saattavat tehdä vuoroja todella harvoin. Runsaampi vastausten määrä olisi antanut vielä luotettavamman käsityksen perehdytyksen nykytilasta, mutta työn lomassa kyselyyn vastaaminen tuotti haasteita, jonka takia tyydyttiin tähän määrään vastauksia. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää perehdytyksen nykytila, eli mikä nykyhetken perehdytyksessä on hyvää ja missä olisi parantamisen varaa. Kyselystä saatuja tuloksia voitiin hyödyntää perehdytyksen kehitystä suunniteltaessa.

6.2 Kyselyn tulokset

Pääpiirteittäin kyselyn tulokset olivat positiiviset ja Prisman perehdytystä pidetään hyvänä. Kehittämisen varaa kuitenkin löytyy aina, ja kyselyyn vastanneilla parannusehdotukset olivatkin usein samoihin asioihin liittyviä. Kouluarvosana-asteikolla välttävästä kiitettävään Prisman perehdytysprosessi kuvaillaan useimmiten hyväksi, sekä muutamissa vastauksissa myös kiitettäväksi.

Perehdytyksen kesto ja sisältö

Perehdytys kestää yleensä kolme päivää, tarvittaessa enemmän ja yksittäisissä tapauksissa se on ollut vähemmän kuin kolme päivää. Perehdytysprosessin tulisi tapahtua saman perehdyttäjän toimesta ja näin on useimmissa tapauksissa myös toimittu. Joissakin tapauksissa perehdyttäjä on saattanut vaihtua kesken perehdytysprosessin, eli seuraavana perehdytyspäivänä perehdyttäjä onkin ollut toinen henkilö. Vaikka saman henkilön toimiminen perehdyttäjänä koko prosessin ajan olisikin ihanteellista, aina se ei ole mahdollista. Tarkan perehdytysuunnitelman mukaan toimittaessa perehdyttäjän vaihtumisesta ei kuitenkaan ole suurta haittaa.

Perehdytyksen parannustoiveet ja yksilöiden oppiminen

Suurin osa kyselyyn vastanneista on sitä mieltä, että perehdytys on sisällöltään ja kestoaltaan riittävä. Kyselyn seuraavaan kysymykseen ”Olisitko kaivannut perehdytykseen jotain lisää? Perustele.” johon moni kuitenkin vastasi ”kyllä”. Perehdytykseen lisää toivottuja asioita olivat erikoismaksutapojen läpikäyminen, osastojen ja kassan välisen kommunikaation selventäminen, erikois- ja poikkeustilanteissa toimiminen, takatilojen tarkempi esittely, yleisistä talon käytännöistä kertominen sekä vuorovastaavana toimimiseen perehtyminen. Toisaalta taas tähän kohtaan kieltävästi vastanneiden mielestä kaikkea ei ole mahdollista käydä kerralla läpi, vaan asiat opitaan myös käytännön kautta, joka pitää myös paikkaansa. Parantamisen varaa koettiin myös ristiriitaisessa ohjeistuksessa sekä kassahenkilön oppaaseen tutustumiseen toivottiin aikaa, joka sisällytettäisiin työpäivään.

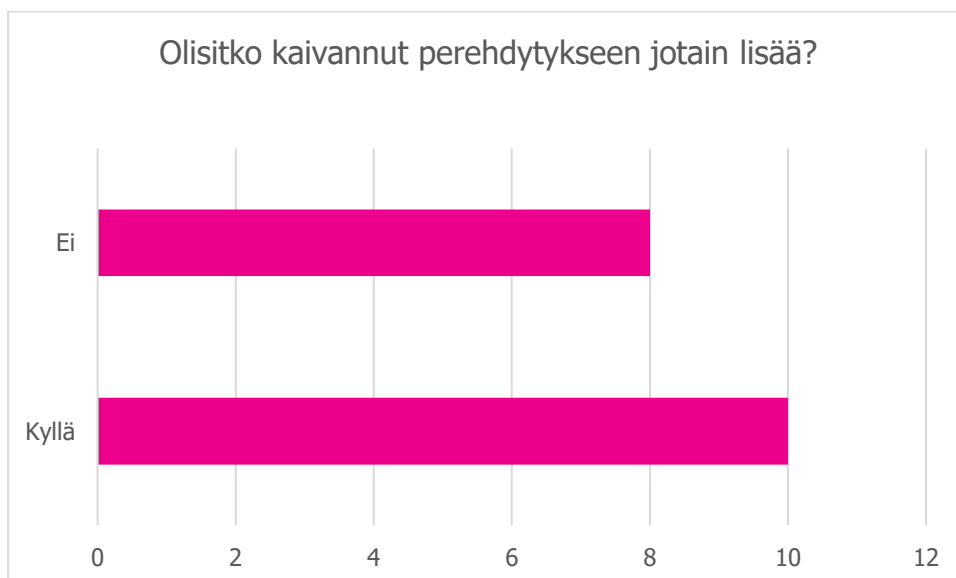
Asiat oppii ajan kanssa paremmin ja tieto lisääntyy hiljalleen. Itse pitää myös kysellä ja olla aktiivinen.

Kaikki yksilöt ovat erilaisia ja asioita opitaan eri tavoin, jonka takia olisi tärkeää, että perehdytys toteutetaan yksilökohtaisesti eikä aina samaa kaavaa noudattaen. Jotkut oppivat nopeammin tekeillä, kun taas toiset haluavat ensin rauhassa tutustua asioihin ja opetella teorian kautta. Perehdyttäjä on vastuussa perehdytettävän oppimisesta, jonka takia olisi optimaalista, että perehdytettävä saa opetella asiat itselleen parhaaksi kokemallaan tavalla. (Eklund 2018, 89.)

Prisman työyhteisö

Kyselylomakkeen viimeisellä kysymyksellä haluttiin selvittää, millaisen mielikuvan uusi työntekijä sai Prisman työyhteisöstä heti perehdytyksen jälkeen. Työyhteisöön mukaan pääseminen on osa perehdytystä ja hyvä työyhteisö vaikuttaa työntekijän työtyytyväisyyteen positiivisesti. Innostava ja turvallinen työyhteisö lisäävät sitoutumista ja uusien asioiden oppimista vielä perehdytysprosessin loputtuakin (Kupias & Peltola 2009, 68; Eklund 2018, 145). Kyselyyn vastanneet olivat saaneet työyhteisöstä poikkeuksetta miellyttävän kuvan. Yleisesti ottaen tunnelma Prisman työyhteisössä on lämminhenkinen, ystävällinen ja vastaanottavainen. Nuoret työntekijät vaihtuvat usein, mutta siihen on totuttu ja uusille työntekijöille vastaanotto on avoin ja ystävällinen.

Prismalla on tiivis yhteisö. Porukka vaihtuu nopeasti, mutta siihen on totuttu ja uudet työntekijät otetaan hyvin vastaan.

KUVIO 2: Oliko perehdytys kestoaltaan ja sisällöltään riittävää? ($n=18$)KUVIO 3: Olisitko kaivannut perehdytykseen jotain lisää? ($n=18$)

Kyselyyn vastanneista 15 oli sitä mieltä, että perehdytys oli kestoaltaan ja sisällöltään riittävää ja kolme oli taas sitä mieltä, että näin ei ollut. Tästä huolimatta 10 kyselyyn vastanneista olisi kaivannut perehdytykseen jotain lisää ja vain 8 ei kokenut kaipaavansa mitään lisäyksiä. Tästä jakaumasta voidaan päätellä, että suurin osa työntekijöistä pitää perehdytystä hyvänä, mutta mahdollisuuksien salliessa siihen voisi myös lisätä asioita.

Prisman perehdytysprosessissa hyväksi koettiin läsnä oleva, ystävällinen ja kärsivällinen perehdyttäjä, heti työn pariin pääseminen, asioiden selkeä läpikäyminen sekä mahdollisuus perehdytyksen lisäpäiviin.

Aina pystyi kysymään apua ja oltiin ymmärtäväisiä ja valmiita auttamaan.

7 PEREHDYTTÄJIEN TYÖPAJAT

Tämän luvun tarkoituksena on avata sitä, miten perehdyttäjien kanssa pidetyt työpajat etenivät. Työpajojen tarkoituksena oli pohtia yhdessä perehdyttäjien kanssa, miten Workplacea ja Workchat-tia voisi hyödyntää perehdytyksessä. Ihannetilanne olisi sellainen, jossa Workplacen hyödyntäminen perehdytyksessä parantaisi myös nykytilan kartoituksessa esille tulleita epäkohtia.

7.1 Työpajojen suunnittelu

Suunnittelu alkoi siitä, että pohdittiin, millaisessa vuorovaikutustilanteessa perehdyttäjien kanssa olisi tehokkainta ajan käytön sekä asioiden etenemisen kannalta toimia. Vaihtoehtoina olivat palaveri, kokous sekä työpaja, joista lopulta päädyttiin viimeisenä mainittuun. Työpaja koettiin parhaaksi vaihtoehdoksi siksi, että se on aktiivinen vuorovaikutustilanne, jossa perehdyttäjät pääsevät itse ideoimaan omia kokemuksiaan hyväksi käyttäen. Kun taas palaveri ja kokous ovat luonteeltaan päätöksentekotilanteita, jotka eivät sopineet tähän tarkoitukseen. Työpajoja varten tuli ensin etsiä tietoa sellaisten tilanteiden ohjaamisesta, sillä aiempaa kokemusta ei ollut.

Työpajojen sovitukset perehdyttäjien työvuoroihin oli seuraava askel, jota tuli yhdessä esimiehen kanssa pohtia. Tarkoituksena oli, että työpajoja pidettäisiin kaksi, joihin molempiin osallistuisi kolme perehdyttäjää. Esimiehen haasteeksi siis jäi sovittaa työpajat perehdyttäjien työvuoroihin. Ajankohdat tuli valita siten, että esimiehen oli mahdollista lisätä työpaja perehdyttäjien työvuoroihin. Kaupan ruuhka-ajat sijoittuvat yleensä iltapäivään ja iltaan, jonka takia työpajojen ajankohdiksi valikoitui aamu ja aamupäivä. Ennen pajojen järjestämistä oli myös suunniteltu niiden asiasisältöä sekä etene- misjärjestystä.

7.2 Työpajojen toteutus

Työpajat pidettiin 30.9.2019 klo 10 sekä 2.10.2019 klo 10. Kumpaankin oli varattu aikaa klo 12 asti ja kumpikin työpaja oli kestoltaan juuri sen kaksi tuntia, mikä niihin oli varattu. Tarkoituksena oli, että molemmissa työpajoissa olisi kolme perehdyttäjää osanottajina, mutta pienten sekaannusten vuoksi kävi niin, että ensimmäisessä työpajassa oli kolme ja toisessa vain kaksi osanottajaa. Tästä huolimatta ideoita saatiin hiottua perehdyttäjien kannalta sopiviksi.

Molemmat työpajat aloitettiin avaamalla aluksi niiden tarkoitusta sekä opinnäytetyön ideaa. Sen jälkeen perehdyttäjille esitettiin yleinen kysymys siitä, että mitä mieltä he itse ovat Workplacen ja Workchatin hyödyntämisestä perehdytyksessä ja onko heillä siihen ideoita. Keskustelua käytiin ensin yleisesti perehdytyksestä, jonka jälkeen pohdittiin perehdytystä sovellusten kannalta. Yksi perehdyttäjistä itseasiassa olikin jo hyödyntänyt Workchattia omassa perehdytystyössään.

Alussa ideoiden keksiminen ei ollut ymmärrettävästi perehdyttäjille helppoa, sillä suurin osa heistä oli perehdyttänyt uusia työntekijöitä jo pitkään ilman Workplacen kaltaisia apuvälineitä. He kuitenkin suhtautuivat kehitysideoihin avoimin mielin, eivätkä kokeneet työpajoja turhiksi. Ideointi helpottui,

kun lähdin itse siihen mukaan antamalla perehdyttäjille erilaisia esimerkkejä sovellusten mahdollisesta hyödyntämisestä. He kirjasivat ideansa ylös paperille samalla kun itse tein muistiinpanoja. Osa ideoista oli hyviä sellaisenaan, mutta joidenkin kohdalla tarvittiin enemmän pohdintaa, miten ne saataisiin käytännössä toimiviksi.

Työpajojen jälkeen kirjasin kaikki niissä tulleet ideat ja ajatukset muistiinpanoihin, jotka esittelin Prismen johtaja Jouni Ruotsalaiselle sekä omalle esimiehelleni Kirsi Haimakaiselle. Aikataulujen takia esittelin ideat heille erikseen, mutta molemmat olivat tarkentavien kysymysten jälkeen ideoihin tyytyväisiä. Kehitysideoita tuli muuhunkin, kuin vain Workplacen ja -chatin hyödyntämiseen liittyen, mutta kaikki olivat perehdytyksen parantamisen kannalta olennaisia asioita.

7.3 Työpajoissa syntyneet ideat

Perehdytysryhmä

Ensimmäinen asia, joka nousi työpajoissa kehitysideaksi, oli perehdytys -ryhmän luominen Workplaceseen. Workplace mahdollistaa erilaisten ryhmien luomisen, jolloin tietoa on helpompi kohdentaa oikeille kohderyhmille. Entuudestaan Prismalla oli muun muassa koko talon ryhmä sekä eri osastojen omat ryhmät. Perehdytys -ryhmä mahdollistaisi uusille työntekijöille tarkoitetun tiedon jakamisen yhdessä paikassa. Ryhmä toimisi käytännössä niin, että kun työntekijä kokee perehdytys -ryhmän tarpeettomaksi, voisi hän itse poistua ryhmästä, jolloin ryhmän ylläpitäjän ei tarvitse nähdä vaivaa sen asian suhteen.

Tarkoituksena olisi, että kaikki informaatio, joka annetaan uudelle työntekijälle paperisena, löytyisi myös Workplacen perehdytys -ryhmästä. Muun muassa ”Tervetuloa Peeässään”, ”Tervetuloa Prismaan”, henkariopas sekä kassaopas ovat perehdytysmateriaalia, joihin uuden työntekijän tulee tutustua. Näistä kaksi ensimmäistä asiakirjaa ovat yleistä tietoa uudelle työntekijälle Peeässystä sekä Prismasta, henkariopas taas kertoo uudelle kassatyöntekijälle, mitkä henkarit tulee säilyttää ja mitkä taas laitetaan roskakoriin ja kassaopas on opas uudelle työntekijälle kassan käyttöön. Olisi siis kätevää, jos ne löytyisivät ryhmästä, jolloin niiden pariin olisi helppo tarpeen tullen palata. Tavoitteena olisi myös, että perehdytykseen saisi sisällytettyä ajan, jolloin uusi tulokas voisi rauhassa tutustua edellä mainittuihin oppaisiin, sillä muuten ne saattavat usein jäädä lukematta.

Perehdytys -ryhmään voisi tulevaisuudessa myös lisätä opetusvideoita, joita on muutamia jo tehtykin. Ne olisivat helposti löydettävissä samasta paikasta kaikki. Opetusvideot ovat siitakin syystä hyvä lisä muihin oppaisiin, että jotkut oppivat paremmin katselemalla ja kuuntelemalla, kun taas jotkut lukemalla tai tekemällä. Niiden avulla voi myös helposti konkretisoida, miten muillakin kuin omalla osastolla tarpeen tullen toimitaan.

Kassavahvuus ja perehdytyskyltti

Kaikista tärkeimmäksi asiaksi perehdytyksen tehostamiseksi perehdyttäjät kokivat sen, että uutta työntekijää sekä perehdyttäjää ei tulisi laskea kassavahvuuteen lainkaan perehdytyksen ensimmäisinä päivinä. Tämä tehostaisi perehdytystä huomattavasti, sillä jos esimerkiksi perehdyttäjä on laskettu kassavahvuuteen ja suurten asiakasmäärien aiheuttaman ruuhkan syntyessä perehdyttäjä joutuu auttamaan jonojen purkamisessa, eivät perehdytystilanne ja uuden työntekijän oppimisprosessi etene yhtään.

Perehdytystilannetta asiakkaiden kannalta läpinäkyvämmäksi taas tekisi jonkinlainen perehdytyskyltti. Kyseinen idea nousi esille, kun kassalla käydään asioita läpi uuden tulokkaan kanssa ja asiakkaat usein luulevat, että kassa avataan ja tulevat jonottamaan. Myös se, että kassalla on kaksi ihmistä, herättää asiakkaiden keskuudessa usein hämmennystä, jonka perehdytyskyltti ratkaisisi. Kyltti olisi mahdollisesti kassan päähän asetettava ja siinä voisi esimerkiksi lukea ”Tässä koulutetaan uutta asiakaspalvelun ammattilaista!”

Workchatin hyödyntäminen

Workchattia voisi hyödyntää myös perehdyttäjän ja perehdytettävän väliseen keskusteluun. Uusi työntekijä voi Workchatin kautta ottaa yhteyden suoraan perehdyttäjäänsä, jos tällä ilmenee jotain kysyttävää. Tämä vaatisi kuitenkin sitä, että perehdyttäjä voisi työajalla vastata chatissa tulleisiin kysymyksiin ja koska viestit tulevat jokaiselle perehdyttäjälle henkilökohtaisesti omaan mobiililaitteeseen, voi kysymyksiin vastaaminen vain työajalla olla haasteellista. Perehdyttäjillä ei kuitenkaan ole velvollisuutta vastailla kysymyksiin omalla vapaa-ajallaan.

Kehitysideaksi nousi myös se, kun uusi työntekijä on kirjoittamassa työsopimusta, niin tulisi häntä kehottaa lataamaan Workplace- ja Workchat-sovellukset valmiiksi mobiililaitteeseensa, jolloin tämä nopeuttaisi perehdytyksen aloitusta ensimmäisenä työpäivänä. Olisi myös tärkeää, että uudelle tulokkaalle ei laiteta aikaisin aamulla alkavia vuoroja ensimmäisille päiville, sillä aamulla työntekijöitä on vähemmän ja perehdytystä on vaikeampi toteuttaa.

9 YHTEENVETO KEHITYSIDEOISTA

Tässä luvussa syvennetään nykytila-analyysissa toteutetun kyselyn kautta selvinneisiin perehdytyksen kehityskohteisiin sekä perehdyttäjien työpajoissa ilmenneiden ideoiden yhdistämiseen. Pohditaan, miten kyseisiä asioita olisi mahdollista parantaa ja olisiko niitä mahdollista toteuttaa jollakin keinolla S-ryhmän sisäisen viestintäkanavan eli Workplacen ja Workchatin kautta.

Nykytila-analyysissa selvisi, että perehdytykseen toivottiin erikoismaksutapojen tarkempaa läpikäymistä, ohjeita erikois- ja poikkeustilanteissa toimimiseen, yleisten käytäntöjen selventämistä sekä vuorovastaavana toimimisen tarkempaa läpikäymistä. Näiden tarkempi läpikäyminen toteutuisi Workplacen perehdytys -ryhmään lisättävillä opetusvideoilla. Opetusvideoita on joistakin aiheista jo tehty, mutta perehdytys -ryhmä selkeyttäisi niiden löytämistä ja niihin palaamista.

Parantamisen varaa koettiin myös ristiriitaisessa ohjeistuksessa sekä kassahenkilön oppaaseen tutustumiseen toivottiin aikaa, joka sisällytettäisiin työpäivään. Ristiriitainen ohjeistus korjaantuisi yhtenäisellä perehdytysuunnitelmalla. Jos kaikki perehdyttäjät toteuttaisivat opetustyönsä saman kaa- van mukaan, vältettäisiin ristiriitainen ohjeistus. Tämä ei kuitenkaan tarkoittaisi persoonallisen otteen unohtamista jokaisen omassa perehdytystyössä. Kassahenkilön oppaaseen tutustuminen nousi esille myös perehdyttäjien kanssa pidetyissä työpajoissa. Todettiin, että sen ja myös muiden oppaiden lukemiseen, joita uudelle työntekijälle annetaan, tulisi olla oma aikansa ensimmäisinä päivinä. Ideana oli myös, että kaikki paperiset oppaat löytyisivät myös sähköisesti perehdytys -ryhmästä, jolloin niihin olisi halutessaan helppo palata.

Uuden työntekijän kannalta on ihanteellista, että tietoa on saatavilla erilaisissa muodoissa, sillä yksilöiden oppimisprosessit poikkeavat toisistaan, eivätkä kaikki opi asioita samalla tavalla. Myös yksilön keskittymiskyvyn kannalta on hyvä, että kaikkea tietoa ei tarvitse vastaanottaa kerralla ja samasta lähteestä. Tutkimusten mukaan ihminen jaksaa tehdä jatkuvaa keskittymistä vaativaa työtä tuloksellisesti enintään neljä tuntia päivässä, noin 90 minuutin jaksoissa. On siis syytä kiinnittää huomio aika-ajoin muualle, jotta keskittymiskyky pysyy optimaalisena. (Eklund 2018, 53)

Perehdytyksen tehokkuuden kannalta olisi tärkeää, että perehdyttäjää, sekä uutta työntekijää ei tulisi laskea mukaan kassavahvuuteen. Kassavahvuus tarkoittaa kassavuorossa työskentelevien henkilöiden määrää, joiden kaikkien tulisi olla kassalla ruuhkien aikaan. Ymmärrettävästi perehdytystilanne ei etene, jos perehdyttäjä on laskettu kassavahvuuteen ja joutuu toistuvasti auttamaan jonon purkamisessa.

Nykyään yritysten toiminnan läpinäkyvyys on noussut yhä suurempaan rooliin yhteiskunnassa. Läpinäkyvä toiminta näkyy sekä organisaation sisällä, että ulospäin kuluttajille ja asiakkaille. Jokainen yritys haluaa varmasti luoda luotettavan työnantajamielikuvan, joka näkyy myös ulospäin. Läpinäkyvyys näkyy kaikessa yrityksen toiminnassa, kuten viestinnässä ja markkinoinnissa. Hyvä työnantajamielikuva tukee yrityksen liiketoiminnan kehitystä sekä helpottaa rekrytointiprosessia. (Mäkilä 2019.) Kehitysideana, perehdytyskyltti on osa läpinäkyvää viestintää, kun asiakkaille avoimesti kerrotaan,

miten ja millä tavalla perehdytys yrityksessä tapahtuu. Se myös helpottaa perehdytyksen edistymistä, ja auttaa asiakkaita ymmärtämään uutta työntekijää.

Kehityskohde	Kehitysidea
Erikoismaksutapojen läpikäyminen	Opetusvideot perehdytys -ryhmään Workplaceen
Erikois- ja poikkeustilanteissa toimiminen	Opetusvideot perehdytys -ryhmään Workplaceen
Yleisten käytäntöjen selventäminen	Opetusvideot perehdytys -ryhmään Workplaceen
Vuorovastaavana toimiminen	Opetusvideot sekä vuorovastaavan tehtäväkortti
Ristiriitainen ohjeistus	Perehdytysuunnitelma, jonka mukaan kaikki toimivat
Kassaoppaaseen tutustuminen	Aika sisällytetään perehdytykseen
Erilaisia paperisia asiakirjoja liikaa	Kaikki löytyisivät myös perehdytys -ryhmästä Workplacesta
Asiakkaat eivät aina ymmärrä perehdytystä kassalla	Perehdytyskyltti
Perehdytys ei etene ruuhkien aikana	Perehdyttävä ja perehdytettävä pois kassavahvuudesta
Workplacen ja -chatin käyttöönottoon menee aikaa	Uusi työntekijä lataa sovellukset valmiiksi
Perehdyttävä joutuu käyttämään vapaa-aikaansa kysymyksiin vastaamiseen chatissa	Aika sisällytetään työpäivään

KUVIO 4: Perehdytyksen kehityskohteet ja kehitysideat

10 TYÖN ONNISTUMISEN POHDINTA

Tässä luvussa pohditaan yleisesti, työssä onnistumista ja olisiko jotain asioita voinut tehdä tai toteuttaa toisin. Käydään läpi asioita, joita olisi mahdollisesti voinut tehdä myös toisin ja todetaan, olisiko erilaisella toteutustavalla ollut vaikutusta työn lopputulokseen. Jos erilainen toimintatapa olisi vaikuttanut tuloksiin, käydään läpi olisiko vaikutus ollut merkittävä.

10.1 Työn arviointi ja luotettavuus

Työn arviointi myös tekijän näkökulmasta on osa oppimisprosessia, sillä itsearviointilla voidaan osoittaa kehitystä tai muutosta ajattelutavassa. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan käsitellä validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Reliabiliteetin avulla määritetään mittauksen luotettavuus, kun taas validiteetti auttaa pohtimaan tutkimuksen mittareiden tarkuutta, eli miten tutkimuksessa käytetty menetelmä mittaa sitä, mitä oli tarkoituskin mitata. (Hiltunen 2009.) Seuraavissa kappaleissa määritetään tarkemmin asioita, joilla on voinut olla vaikutusta työn luotettavuuteen.

10.2 Perehdytyksen nykytila-analyysi

Kun aletaan pohtimaan asioita järjestyksessä työn etenemisen kannalta, on ensimmäinen esille nouseva asia perehdytyksen nykytila-analyysi. Sen toteutuksessa olisi voinut olla suurempi otos, eli vastaajia olisi voinut olla enemmän. Tämä olisi saattanut tehdä tuloksista luotettavammat, mutta voidaan myös pohtia, että olisiko suuremmalla otoksella kuitenkin ollut vaikutusta kyselyn lopputuloksiin, sillä jo nykyisellä otoskoolla esille nousi odotettavissa olevia asioita. Odotettavissa olevat asiat olivat selvinneet muun muassa oman työkokemuksen kautta tai kassatyöntekijöiden palaverissa.

Nykytila-analyysiin liittyen, myös siihen käytetyssä kyselylomakkeessa oli rakenteellisia seikkoja, joiden toteutus olisi voinut olla erilainen. Kyselylomakkeella ei kysytty lainkaan vastaajien taustatietoja. Tämä johtui osaksi siitä, että kun kysely toteutettiin kesällä, ei tutkimuksen tekemistä oltu juurikaan siihen mennessä vielä opiskeltu. Syksyllä tutkimus- ja kehittämismenetelmät kurssilla nousi esille paljon olennaista tietoa muun muassa kyselylomakkeen rakenteesta, jota ei aiemmin osannut ottaa huomioon. Kyselylomakkeen tekovaiheessa ei siis osattu ajatella taustatietojen merkitystä tutkimuksen tekemisessä.

Voidaan kuitenkin pohtia, olisivatko taustatiedot olleet olennaisia nykytila-analyysin tulosten kannalta. Kysely haluttiin kuitenkin pitää lyhyenä, jotta siihen olisi nopea ja helppo vastata kassalla rauhallisella hetkellä. Tästä syystä haluttiin kysyä vain nykytila-analyysin kannalta olennaisia asioita. Toki kuitenkin esimerkiksi se, miten kauan yksilö on työskennellyt Prismalla taustatietona olisi voinut tuoda tulosten kannalta sellaista informaatiota, jota ei ilman tämän kaltaisia taustatietoja noussut esille.

Lopputulos on kuitenkin se, että tässä työssä käytetyn kyselylomakkeen taustatietojen puuttuminen perustellaan sillä, että ne eivät olleet olennaisia nopean kyselyn toteutuksen ja sen tulosten kannalta.

10.3 Työpajojen haasteet

Jälkikäteen pohdittuna perehdyttäjien työpajoja olisi ehkä voitu pitää useampi tai vastaavasti kahdessa pidetyssä työpajassa olisi voinut olla useampi perehdyttäjä. Toteutetuissa työpajoissa oli siis ensimmäisessä kolme ja toisessa kaksi perehdyttäjää. Suurempi perehdyttäjien määrä olisi voinut antaa enemmän ideoita eri näkökulmista. Työpajojen toimeenpanossa oli kuitenkin haasteita, sillä alkuperäisen suunnitelman mukaan molemmissa pajoissa oli tarkoitus olla kolme osanottajaa, sillä se koettiin sopivaksi osallistujamääräksi, mutta pajojen sovittamisessa perehdyttäjien työvuoroihin oli ongelmia. Voidaan kuitenkin todeta, että jos yhdessä pajassa olisi ollut paljon enemmän osallistujia, olisi se voinut vaikeuttaa esimerkiksi aiheessa pysymistä ja keskittymistä. Ideat oli myös tarkoitus muokata niin, että ne olivat valmiiksi käyttökelpoisia, jolloin laajempi määrä ehdotuksia perehdytyksen parantamiseksi olisi saattanut vaikeuttaa niiden kehitystä käytännöllisiksi.

10.4 Kehitysideoiden käyttöönotto Prismassa

Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena oli, että Kuopion Prisma voisi ottaa käyttöön työssä esille nostettuja perehdytyksen kehitysehdotuksia. Tältä osalta voidaan todeta tavoitteen täyttyneen, sillä osa työpajoissa syntyneistä ehdotuksista on edennyt jo eteenpäin, osa jopa käytäntöön asti. Täyttä varmuutta ei ole, että ovatko ideat saaneet lisävahvistusta myös jotakin toista kautta, esimerkiksi työyhteisön jäsenten ideoinnin kautta. Tästä huolimatta ideoiden toteutuminen on olennaisinta, sillä se todistaa sen, että kehitysideat toimivat myös käytännössä.

10.5 Oman osaamisen kehittyminen

Opinnäytetyö on vaikuttanut oman osaamisen ja ajattelutavan kehittymiseen. Sen tekoprosessi opetti muun muassa itsenäistä työskentelyä, tekstin tuottamista, lähteiden käyttöä ja ylipäättään laajan kehittämistyön tekemistä. Lisäksi neuvottelutaidot kehittyivät korkeammassa asemassa olevien esimiesten kanssa, sillä vuorovaikutus heidän kanssaan ennen tätä kehittämistyötä on ollut melko vähäistä. Opinnäytetyö oli myös opintojen ensimmäinen yksin toteutettava iso projekti. Itsenäisesti työskentely antoi kuitenkin vapauden päättää itse työn etenemisestä, aikatauluista sekä sisällöstä. Työn tekoprosessi antoi myös paremmat valmiudet erilaisten lähteiden käyttämiselle.

Perehdytyksen nykytila-analyysissa käytetyn kyselytutkimuksen tekeminen sekä perehdyttäjien työpajojen pitäminen olivat myös uusia asioita, jotka opinnäytetyön tekeminen mahdollisti. Työpajat opettivat muiden sekä itsensä johtamistaitoja, joita tarvittiin pajojen vetämiseen ja esimerkiksi aiheessa pysymiseen. Kyselylomakkeen laatimisesta sai lisää tietoa vielä tutkimuksen tekemisen jälkeenkin, joka sai pohtimaan kyselyn tulosten autenttisuutta, joka oli oppimisen kannalta tehokasta.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

EKLUND, Annina 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Impact.

HÄVERINEN, Elina 2019. Perehdytyksen vaikutus henkilöstön sitoutumiseen sekä sisäiseen työnantajakuvaan. Laurea-ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 2019-05-22.] Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/169639>

HILTUNEN Leena 2009-02-18. Validiteetti ja reliabiliteetti. Graduryhmä. Jyväskylän yliopisto. [Viitattu 2019-11-22.] Saatavissa: http://www.mit.jyu.fi/OPE/kurs-sit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf

HÄIKIÖ, Tiina 2015. Älä tuhoa hyvää rekrytointia huonolla perehdytyksellä. [Viitattu 2019-07-19.] Saatavissa: <http://leadway.fi/ala-ryssi-rekrytointia-huonolla-perehdytyksella/>

JUHOLIN, Elina 2008. Viestinnän vallankumous. Helsinki: WSOY.

KAIKU HELSINKI. 2016. Työyhteisöviestintä 2016. Sisäisen viestinnän kanavatrendit. [Viitattu 2019-12-07.] Saatavissa: <https://kaikuhelsinki.kuvat.fi/kuvat/Ty%C3%B6yhteis%C3%B6viestint%C3%A4+2016/Sis%C3%A4isen+viestinn%C3%A4n+trendit+2016.jpg>

KALLIOKOSKI, Jonna 2019. Työhönvalmentajien kokemuksia työn tavoitteista, työhyvinvoinnista ja alan kehittamisestä. Hämeen ammattikorkeakoulu. Sosionomin koulutus. Opinnäytetyö. [Viitattu 2019-05-22.] Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/161185>

KAUHANEN, Juhani. 2010. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 10. painos. Helsinki: WSOYpro.

KEKÄLÄINEN, Eeva 2016. Sisäinen viestintä sitouttaa, motivoi ja tuo tuloksia. [Viitattu 2019-08-11.] Saatavissa: <https://www.reco.fi/sisainen-viestinta-sitouttaa-motivoi-ja-tuo-tuloksia/>

KUPIAS, Päivi & PELTOLA, Raija 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.

MATTILA, Nelli 2016. Perehdytyksen merkitys – perehdytysopas Foodish Fresh Oy:lle. Turun ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 2019-11-06.] Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/113910/Mattila_Nelli.pdf?sequence=1&isAllowed=y

MICROSOFT 365 TEAM, 2019-02-22. Tue liiketoiminnan kasvua parantamalla työpaikkaviestintää. [Viitattu 2019-11-09.] Saatavissa: <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/growth-center/resources/improve-communication-in-the-workplace-to-grow-your-business>

MÄKILÄ, Pi. 2019-03-13. Lisää läpinäkyvyyttä työelämään. Alma. [Viitattu: 2019-11-12.] Saatavissa: <https://www.almamedia.fi/uutishuone/uutinen/13-03-2019-lis%C3%A4%C3%A4-l%C3%A4pin%C3%A4kyvyytt%C3%A4-ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4n>

RUOTSALAINEN, Jouni 2019-06-12. Prisma-johtaja. [Pikaviesti.] Kuopio: Prisma.

SHRM, Better Workplaces Better World 2013. The Cost of Poor Communications. [Viitattu: 2019-11-09.] Saatavissa: <https://www.shrm.org/resourcesandtools/hr-topics/behavioral-competencies/communication/pages/the-cost-of-poor-communications.aspx>

SYRMAN, Salla 2016-11-10. Sisäisen viestinnän kanavat -nousijat ja laskijat. Kaiku Helsinki. [Viitattu 2019-11-09.] Saatavissa: <https://kaikuhelsinki.fi/blogi/sisaisen-viestinnan-kanavat-nousijat-ja-laskijat/>

TARVONEN, Janne 2019. Perehdytyksen kehittäminen Kauas Creative Oy:ssä. Metropolia Ammatti-korkeakoulu. Viestinnän tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 2019-05-22.] Saatavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/170094>

THE BALANCE CAREERS 2019. How to Prepare for New Job Orientation. [Viitattu 2019-11-06.] Saatavissa: <https://www.thebalancecareers.com/how-to-prepare-for-a-new-job-orientation-2061559>

TYÖTERVEYSLAITOS 2019. Perehdyttäjän TOP 10 -muistilista. [Viitattu 2019-06-13.] Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/ikajohtaminen/tyoelamaan-kiinnittyminen/perehdyttajan-top-10-muistilista/>

TYÖTURVALLISUUSKESKUS 2019. Monimuotoisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo työpaikalla. Työyhteisö. [Viitattu 2019-05-22.] Saatavissa: https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteiso/monimuotoisuus_yhdenvertaisuus_ja_tasa-arvo

TYÖTURVALLISUUSLAKI L 2002/738. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2019-05-14.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20ty%C3%B6h%C3%B6n%20perehdytt%C3%A4misest%C3%A4#L2>

VARTIAINEN-ORA, Päivi 2007. Erilaisuus sallittu. Petmo-hanke. SAK. [Viitattu 2019-05-22.] Saatavissa: http://www.tyoelamanverkko-opisto.fi/materials/petmo/erilaisuus_sallittu.pdf

11 LIITE 1: KYSELYLOMAKE



Perehdytyksen nykytilanne kysely

1. Millaiseksi kuvailisit Prisman perehdytysprosessia?
 - a) Kiitettävä
 - b) Hyvä
 - c) Tyydyttävä
 - d) Välttävä

2. Kuinka kauan perehdytyksesi kesti?
 - a) 3 päivää
 - b) Enemmän kuin kolme päivää
 - c) Vähemmän kuin kolme päivää

3. Tapahtuiko koko perehdytys saman henkilön toimesta?
 - a) kyllä
 - b) ei

4. Oliko perehdytys sisällöltään ja kestoaltaan riittävä?
 - a) kyllä
 - b) ei

5. Olisitko kaivannut perehdytykseen jotain lisää? Perustele.
 - a) kyllä
 - b) ei

6. Mikä perehdytyksessä oli hyvää? Entä missä olisi parantamisen varaa?

7. Millainen mielikuva sinulle jäi työyhteisöstä perehdytyksen jälkeen?